

CAI  
SA  
- 2009

## You asked us about... complaints

3 1761 11709939 0



Canada

### As you know...

Any individual or firm, no matter how large, how small or where located in Canada, has the right to apply to do business with the federal government. We encourage you to read this publication which is one in a series designed to help you do business with us – the Supply Administration of Supply and Services Canada (SSC).

### Whom to contact

The Corporate Relations Branch is the focal point of communications between the Supply Administration of SSC, the supplier community, customers and the regional offices. Although it is preferable to resolve areas of concern through direct liaison, the Corporate Relations Branch is prepared to act as an intermediary if necessary, and will ensure fairness to all parties concerned.

### Bid evaluations

If you are concerned about the evaluation of your bid you may request that the Corporate Relations Branch arrange a debriefing after contract award to outline the factors and criteria used in the evaluation and award process. However, information confidential to other proponents will not be disclosed.

### Source listing

Should you feel that your firm is not properly listed for the goods and/or services it can supply, the Corporate Relations Branch can have your listing reviewed to determine its accuracy.

### Business opportunities

If you feel that your firm isn't receiving a fair share of business in relation to its position in the supplier community, the Corporate Relations Branch is prepared to review your contracting activity and advise you accordingly.

### Supplier/Customer relations

Should you feel apprehensive about approaching the Supply Administration or a customer department about a particular problem, the Corporate Relations Branch can look into your case and either respond to

your concerns or put you in touch with appropriate parties.

### Other concerns

From time to time, you may encounter certain problem issues which make you feel hesitant about approaching us. We are here to help. In any good business relationship, open communication is essential; please feel free to contact the Supply Administration in general, or the Corporate Relations Branch in particular, to discuss and resolve such issues.

### A final word

Every large organization must have some rules and regulations governing its business transactions; on occasion – and especially at first sight – these can seem to be daunting. We hope this publication will reassure you and that it, along with the others in the *You asked us about...* series, will prove helpful to you. Please call us if we can assist in any way – we're here to help. For those readers who are not yet doing business with us, we hope we may have the pleasure of adding your name to our lists of qualified suppliers in the very near future.

For more information, please contact:

Corporate Relations Branch  
Supplier Relations Section  
14A1, Phase III  
Place du Portage  
Hull, Quebec  
K1A 0S5  
(819) 997-2686

Published under the authority of the  
Minister of Supply and Services  
Government of Canada

This publication was prepared by  
Corporate Relations Branch  
Supply Administration  
Supply and Services Canada (SSC)

© Minister of Supply and Services  
November 1984

Cat. No. P35-20/6-1984  
ISBN 0-662-53362-3



## Parlons de... plaintes

### Comme vous savez...

Toute personne ou entreprise, quels que soient sa taille et son lieu d'exploitation au Canada, a le droit de demander de faire affaire avec le gouvernement fédéral. Nous vous encourageons à lire cette publication qui fait partie d'une série destinée à vous aider à transiger avec nous, de l'administration des Approvisionnements et Services Canada (ASC).

### À qui les communiquer?

La Direction des relations publiques est le point central de communication entre l'administration des Approvisionnements, d'Approvisionnements et Services Canada (ASC), les fournisseurs, les clients et les bureaux régionaux. Il est bien sûr préférable de régler les différends en communiquant directement avec les intéressés, mais la Direction des relations publiques est disposée à servir d'intermédiaire, au besoin, et elle se montrera juste envers toutes les parties.

### Vos soumissions

Si vous vous interrogez au sujet de l'évaluation de votre soumission, vous pouvez, après l'adjudication du marché, demander à la Direction des relations publiques d'organiser une séance d'information où l'on vous exposera les facteurs et critères utilisés dans le processus de l'évaluation et de l'octroi du marché. Il va sans dire que les renseignements confidentiels sur d'autres soumissionnaires ne seront pas divulgués.

### Listes de fournisseurs

Si, compte tenu des biens et services que vous êtes en mesure d'offrir, vous jugez que votre entreprise est incorrectement inscrite, la Direction des relations publiques peut se charger de vérifier l'exactitude de votre inscription.

### Occasions d'affaires

Si vous estimez que votre entreprise ne reçoit pas une juste part des marchés de la Couronne en comparaison avec d'autres fournisseurs, la Direction des relations publiques est prête à revoir avec vous la liste de vos activités contractuelles et vous conseiller.

### Relations fournisseurs clients

Si vous hésitez à transiger directement avec l'administration des Approvisionnements ou un ministère client au sujet d'un problème en particulier, la Direction des relations publiques peut, à la lumière des renseignements disponibles, vous conseiller, répondre à vos questions et vous mettre en communication avec les intéressés.

### Autres questions

Il peut arriver que vous vous butiez à des problèmes et que vous hésitez à en discuter avec l'administration des Approvisionnements ou la Direction des relations publiques. Rappelez-vous alors que la communication est une condition essentielle à toute bonne relation d'affaires et communiquez avec l'administration des Approvisionnements, ou avec la Direction des relations publiques. Parlez-nous en toute liberté de vos problèmes, nous tâcherons de les résoudre ensemble.

### Cela dit...

Tout grand organisme doit forcément établir des règles et règlements régissant ses opérations commerciales. À première vue, ceux-ci peuvent sembler intimidants. Aussi espérons-nous que cette publication et les autres de la série *Parlons de...* sauront vous rassurer et surtout, vous être utile. Sans doute aurez-vous encore des questions à éclaircir. N'hésitez pas à communiquer avec nous, nous sommes là pour vous aider! Quant aux lecteurs qui ne font pas encore affaire avec nous, nous espérons avoir bientôt le plaisir d'ajouter leur nom à nos listes de fournisseurs qualifiés.

*Pour de plus amples informations, s'adresser à :*

La Direction des relations publiques  
Section des relations avec les fournisseurs  
14A-1, Phase III  
Place du Portage  
Hull (Québec)  
K1A 0S5  
(819) 997-2686

Publication autorisée par le  
Ministre des Approvisionnements et Services  
Gouvernement du Canada

Ce dépliant a été préparé par la  
Direction des relations publiques  
Administration des Approvisionnements  
Approvisionnement et Services Canada

© Ministère des Approvisionnements et Services  
novembre 1984

N° de cat. P35-20/6-1984  
ISBN 0-662-53362-3